

ALGEMENE VOORWAARDEN

met betrekking tot de hulpverlening

MOC 't Kabouterhuis

De algemene voorwaarden van 't Kabouterhuis bevatten een aantal voorwaarden omtrent de hulpverlening. Op deze wijze kunnen zowel de cliënt als de medewerkers van het Kabouterhuis de verwachtingen ten opzichte van de hulpverlening van 't Kabouterhuis op elkaar afstemmen en deze vastleggen voor toekomstige raadpleging.

Algemene bepalingen

1.1 Toepassing en geldigheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke vorm van hulpverlening door 't Kabouterhuis. Het betreft de 1^e versie als vastgesteld op [23 februari 2010], met ingangsdatum [23 februari 2010].

Een kopie van deze voorwaarden is gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam.

De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de hulpverleningsovereenkomst met de cliënt.

Indien er wijzigingen worden doorgevoerd, zal de nieuwe versie tussen de partijen van toepassing worden verklaard in overeenstemming met de cliënt.

1.2 Onvoorziene situaties

Indien zich tussen de cliënt en 't Kabouterhuis een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.

1.3 Uitzondering

Afwijking van deze algemene voorwaarden is slechts mogelijk indien 't Kabouterhuis daarmee uitdrukkelijk heeft ingestemd. Deze afwijking dient te worden opgenomen in de hulpverleningsovereenkomst.

Totstandkoming hulpverleningsovereenkomst

2.1 Indicatie/ Verwijzing

Voor het zorgaanbod van 't Kabouterhuis is in een aantal gevallen een indicatie/ verwijzing vereist waaruit de zorgbehoefte van de cliënt blijkt. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen van deze indicatie/ verwijzing. De cliënt kan aangemeld via een arts-arts verwijzing ten behoeve van de GGZ, op indicatie van het CIZ of op indicatie van Bureau Jeugdzorg.

2.2 Hulpverleningsovereenkomst

Door aanvaarding en ondertekening van de hulpverleningsovereenkomst komt een hulpverleningsplan tot stand. Het Kabouterhuis is verplicht de hulp te verlenen die in de overeenkomst staat vermeld.

Uitvoering van hulpverleningsovereenkomst

3.1 Algemene bepalingen

3.1.1 Kwalificatie en verantwoordelijkheid medewerkers

De uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden wordt verricht door medewerkers die voldoen aan de vereiste kwalificaties. Bij zijn of haar werkzaamheden zal de hulpverlener volgens de

professionele standaard van een goede hulpverlener werken en daarbij in overeenstemming met op hem of haar rustende verantwoordelijkheid.

3.1.2 Omgangsvormen

De cliënt dient algemeen aanvaarde omgangsvormen te hanteren en geweld, agressie, discriminatie of (seksuele) intimidatie achterwege te laten. Indien 't Kabouterhuis hiermee op welke wijze dan ook wordt geconfronteerd, kan dit een reden zijn voor onmiddellijke beëindiging van de hulpverleningsovereenkomst (zie het agressieprotocol en startinformatie ouders).

3.1.3 Richtlijnen veiligheid, hygiëne, milieu en lichamelijke belasting

De cliënt moet zich gedragen naar de richtlijnen op het gebied van veiligheid, hygiëne, milieu en lichamelijke belasting die door het Kabouterhuis zijn opgesteld. De richtlijnen zijn in te zien op alle locaties van het Kabouterhuis.

3.1.4 Rookvrij terrein

Op alle terreinen van 't Kabouterhuis mag niet gerookt worden.

3.1.5. Beeld en Geluid

Bij behandelingen maakt 't Kabouterhuis gebruik van geluid en beeldregistratie. Het materiaal maakt deel uit van dossier.

3.2 Bepalingen van toepassing op dagbehandeling

3.2.1 Aanwezigheid

Cliënten en 't Kabouterhuis dienen zich te houden aan de afgesproken tijden. Bij start van de hulpverlening ontvangt de cliënt een startinformatiefolder met daarin gegevens over de behandel dagen en tijden.

3.2.2 Persoonscontinuïteit

't Kabouterhuis streeft ernaar dat de cliënt te maken krijgt met consistent behandelteam.

3.2.3 Afspraken niet halen of annuleren

Indien een cliënt niet op tijd aanwezig kan zijn (door een overmachtsituatie), dient dit 's ochtend voor 9 uur te worden gemeld aan 't Kabouterhuis.

Als al eerder bekend is dat een kind niet aanwezig kan zijn dienen de ouders/verzorgers dit tenminste 24 uur van tevoren te melden aan MOC 't Kabouterhuis. Bij niet tijdige afmelding worden bij de cliënt de kosten van de betreffende zorg en diensten in rekening gebracht, tenzij de cliënt kan aantonen dat hij als gevolg van een overmachtsituatie niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze vordering omvat de kosten van de betreffende zorg en diensten, overeenkomstig het geldende NZA en SRA-tarief, alsmede de kosten van de administratieve werkzaamheden die verband houden met deze vordering (zie tevens artikel 7.1).

3.3 Bepalingen van toepassing op ambulante hulpverlening

3.3.1 Persoonscontinuïteit

't Kabouterhuis streeft ernaar dat de cliënt te maken krijgt met een consistent behandelteam.

3.3.2 Tijdstip van hulpverlening

Datum, aanvangstijd, duur en locatie van de hulpverlening wordt in overleg tussen cliënt en medewerker afgesproken. Een afspraak wordt minimaal 1 week van te voren ingepland.

3.3.3 Annulering van afspraken

Indien de cliënt voor beperkte tijd geen zorg of diensten wenst te ontvangen, dient de cliënt dit tenminste 24 uur van tevoren te melden aan MOC 't Kabouterhuis. Bij niet tijdige afmelding worden bij de cliënt de kosten van de betreffende zorg en diensten in rekening gebracht, tenzij de cliënt kan

aantonen dat hij als gevolg van een overmachtsituatie niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze vordering omvat de kosten van de betreffende zorg en diensten, overeenkomstig het geldende NZA en SRA-tarief, alsmede de kosten van de administratieve werkzaamheden die verband houden met deze vordering (zie tevens artikel 7.1).

Evaluatie of Wijziging van de hulpverleningsovereenkomst & het hulpverleningsplan

4.1 Tussentijdse evaluatie

Minimaal twee keer per jaar wordt het hulpverleningsplan en de uitvoering hiervan geëvalueerd. Deze evaluatie vindt plaats met de ouders/verzorgers van de cliënt en de behandelcoördinator van 't Kabouterhuis.

Naar aanleiding van voornoemde evaluatie kan in overleg met de behandelcoördinator een hulpverleningsplan tussentijds worden aangepast.

4.2 Wijziging hulpverleningsbehoefte

4.2.1 Aanpassing van de indicatie

Als blijkt dat de zorgbehoefte van de cliënt gedurende de uitvoering van de hulpverleningsplan zodanig ingrijpend verandert, dat binnen de bestaande afspraken niet langer de noodzakelijke hulpverlening geleverd kan worden, zal (indien van toepassing) op verzoek van de cliënt in overleg met de indicatiesteller zorg gedragen worden voor een nieuwe indicatie.

4.2.2 Hulpverleningsovereenkomst

Op grond van de nieuwe indicatie zal overleg plaatsvinden over aanpassing van de hulpverlening en dient ook een nieuwe hulpverleningsovereenkomst te worden afgesloten.

Beëindiging van de hulpverleningsovereenkomst

5.1 Verbroken door cliënt

- Cliënt ervaart geen baat bij behandeling

5.2 Verbroken door hulpverlener

- *Behandeling heeft ongunstig effect*
- *Cliënt is niet gemotiveerd*

5.3 Externe omstandigheden

- Verhuizing cliënt

5.4 Van rechtswege

De hulpverlening eindigt in de navolgende gevallen van rechtswege:

- Bij einde van de overeengekomen behandeling;
- Bij afloop van de indicatietermijn, tenzij een herindicatie is aangevraagd bij Bureau Jeugdzorg, het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) of een (huis)arts;
- Bij nooit verschijnen van de cliënt;
- Bij overlijden van de cliënt.

5.5 Wangedrag

De regiomanager van 't Kabouterhuis heeft het recht de hulpverleningsovereenkomst in samenspraak met de behandelaars in overleg met de indicatiesteller op te zeggen bij (wan)gedrag van ouder/verzorger en/of kind dat:

- gevaar oplevert voor het kind of derden;
 - het functioneren van de groep waarin het kind is geplaatst onmogelijk maakt.
- 't Kabouterhuis heeft in deze situaties de inspanningsverplichting om te zorgen voor andere zorg.

Administratieve en Organisatorische Verplichtingen

6.1 Privacyreglement

Ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de cliënt hanteert het Kabouterhuis een privacy & dossierprocedure dat aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens voldoet. De privacy en dossierprocedure is op te vragen bij elke locatie van het Kabouterhuis.

In het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens wordt de omschrijving van de verrichtingen niet op de nota afgedrukt. Informatie over de codenummers van de verrichtingen kunt u krijgen via het Centraal Bureau, Amsteldijk 196, telefoonnummer: 020-6445351.

6.2 Dossiergebruik bij wetenschappelijk onderzoek

Om u en uw kind zo goed mogelijk te kunnen helpen, doen wij onderzoek naar het effect van onze behandelingen. Op die manier kunnen we erachter komen welke behandelingen het beste resultaat opleveren. Bij het wetenschappelijk onderzoek naar onze behandelingen worden gegevens uit de cliëntdossiers gebruikt. Deze gegevens worden zo bewerkt dat ze niet meer tot een persoon herleidbaar zijn.

6.3 Minimale tijdsduur

Per geleverde dienst wordt minimaal 15 minuten gepland en dus ook in rekening gebracht. Dit in verband met de wettelijke regelingen aangaande de financiering van zorg.

6.4 Wijziging persoonlijke gegevens

De cliënt is verplicht om een wijziging van het adres, zorgverzekering, huisarts, of andere voor de hulpverlening relevante persoonlijke omstandigheden tijdig te melden aan 't Kabouterhuis.

6.5 Bereikbaarheid

't Kabouterhuis is in principe vijf dagen per week geopend van 8.30- 17.00 uur. In weekeinden en op officiële feestdagen is 't Kabouterhuis gesloten en niet bereikbaar.

6.6 Leerplicht

Ouders zijn verantwoordelijk voor het nakomen van de verplichtingen aangaande de wettelijke leerplicht.

Kinderen zijn leerplichtig vanaf 5 jaar. Kinderen worden geacht naar school te komen in de maand waarin ze 5 worden. Kinderen vanaf 4 jaar mogen al naar school komen. 't Kabouterhuis heeft een samenwerkingsverband met de Professor Wateringschool (PWS).

In bepaalde situaties komt het voor dat een kind dat leerplichtig is geen onderwijs volgt omdat het nog veel behandeling nodig heeft. De PWS kan ontheffing aanvragen voor schooltijd ten gunste van behandeling bij 't Kabouterhuis. 't Kabouterhuis dient daartoe een verklaring voor af te geven. Het besluit hierover wordt door de behandelcoördinator genomen. Ouders kunnen door het secretariaat ondersteund worden bij de ontheffing aanvraag.

Extra verlof, buiten schoolvakanties, kan aangevraagd worden maar toestemming wordt alleen verleend als aan voorwaarden wordt voldaan. In de praktijk is dat mogelijk als de werkgever van een van de ouders een verklaring aflegt dat het verlof echt niet binnen de schoolvakanties kan en binnen schooltijd moet plaatsvinden.

Tarieven en Betaling

7.1 Vergoeding

Dit artikel is van toepassing in alle gevallen waar (in het kader van bestaande of toekomstige regelgeving van overheids- of verzekeringswege) enige vergoeding rechtstreeks is verschuldigd door de cliënt aan het Kabouterhuis.

Afspraken tot behandeling die 24 uur of korter voor de betreffende afspraak door de cliënt worden afgezegd of, zonder dat de cliënt verschijnt, niet worden afgezegd, worden door 't Kabouterhuis in rekening gebracht. Uitgezonderd tegenbewijs strekt in deze de administratie tot het volledige bewijs dat een zodanige afspraak gemaakt was.

7.2 Toestemming tot declaratie

De cliënt verleent 't Kabouterhuis een machtiging om namens de cliënt aan diens verzekeringsmaatschappij betaling te vragen (van het verzekerde deel) van de kosten van de aan hem of haar verleende behandeling. De cliënt verschaft 't Kabouterhuis daartoe de benodigde informatie over de verzekering. Bij ontvangst van de vergoeding van de verzekeringsmaatschappij verrekent 't Kabouterhuis de ontvangen bedragen door deze in mindering te brengen op hetgeen de cliënt uit hoofde van de behandeling aan 't Kabouterhuis verschuldigd is.

Een beroep van de cliënt op verrekening is niet mogelijk wanneer de tegenvordering van de cliënt door 't Kabouterhuis op goede gronden wordt bestreden.

7.3 Tarief

De door de cliënt aan het Kabouterhuis verschuldigde vergoeding voor de te leveren dienst, wordt bepaald door het geldende tarief.

7.4 Tariefswijziging

De overeengekomen tarieven kunnen onderhevig zijn aan wijzigingen en worden schriftelijk overeengekomen met de cliënt.

7.5 Betaling

Declaraties dienen binnen 30 dagen na de factuurdatum te zijn voldaan op de door 't Kabouterhuis aangegeven wijze.

In gevallen waarin daartoe naar het oordeel van 't Kabouterhuis duidelijke aanleiding bestaat, is 't Kabouterhuis gerechtigd gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling of zekerheidsstelling te verlangen.

7.6 Niet-tijdige betaling

Bij niet-tijdige betaling is de cliënt een rentevergoeding verschuldigd van 1% per maand, waarbij elk gedeelte van een maand voor een volle maand wordt gerekend. Nadat een betalingsherinnering verstuurd is en er is nog steeds niets betaald, wordt per factuur € 10,00 aan administratiekosten in rekening gebracht.

Alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, bij niet-tijdige betaling, zijn voor rekening van de cliënt. De buitengerechtelijke kosten worden daarbij vastgesteld op 15% van het verschuldigde bedrag met een maximum van € 50,00.

Aansprakelijkheid

8.1 Aansprakelijkheid eigendommen

De directie stelt zich niet aansprakelijk van persoonlijke eigendommen. In bijzondere gevallen zal MOC 't Kabouterhuis i.v.m. cliëntvriendelijkheid coulance betrachten. Mocht dit onmogelijk blijken dan zal een eventuele tegemoetkoming in de schade door de unit-coördinator aan de directie worden voorgelegd.

8.2 Schade

Ongeacht de vraag of de aansprakelijkheid van 't Kabouterhuis door de verzekering is afgedekt, aanvaardt 't Kabouterhuis enkel aansprakelijkheid voor een haar toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verbintenis tot maximaal het factuurbedrag van de geleverde diensten waarop de klacht betrekking heeft.

8.3 Bepalingen aangaande hulpverlening bij cliënt thuis

8.3.1 Contant geld en betaalpassen

Het is de cliënt nimmer toegestaan om aan de medewerker bankpassen, pinpassen, creditcards of cheques ter hand te stellen.

Het is de cliënt slechts toegestaan om aan de medewerker ten behoeve van het van het doen van inkopen contant een gepast geldbedrag te verstrekken tot een maximum van € 50,00. Het is de cliënt niet toegestaan om de medewerker geld te laten pinnen of op een andere wijze te laten opnemen. Indien de cliënt in strijd met deze bepaling handelt, is 't Kabouterhuis niet aansprakelijk voor eventuele ten gevolge daarvan direct of indirect veroorzaakte schade, hoe ook genaamd. De cliënt is in dat geval gehouden 't Kabouterhuis te vrijwaren voor aanspraken van de werknemer of derden met betrekking tot dergelijke schade.

8.3.2 Schenking, beloning

Het is de cliënt niet toegestaan om een geschenk of een beloning te geven aan de medewerker. Medewerkers mogen slechts in enkele gevallen een attentie aannemen tot een maximale waarde van 25 euro en alleen wanneer daarvoor uitdrukkelijk toestemming is verleend door de werkgever.

8.3.3 Gebruik (motor)voertuigen

Het is de cliënt nimmer toegestaan om de medewerker bij de uitvoering van zijn of haar werkzaamheden ten behoeve van de cliënt gebruik te laten maken van (motor)voertuigen van cliënt of derden, waaronder in ieder geval inbegrepen moet worden auto, motor-, brom- en snorfiets.

Indien de cliënt in strijd met deze bepaling handelt, is 't Kabouterhuis niet aansprakelijk voor eventuele ten gevolge van het gebruik van (motor)voertuigen van de cliënt of derden direct of indirect veroorzaakte schade, hoe ook genaamd. De cliënt is in dat geval gehouden 't Kabouterhuis te vrijwaren voor aanspraken van de medewerker of derden met betrekking tot dergelijke schade.

8.3.4 In bewaring geven van (huis)sleutels

Het is de cliënt niet toegestaan om aan de medewerker van 't Kabouterhuis (huis)sleutels in bewaring te geven of op een andere wijze ter beschikking te stellen. 't Kabouterhuis is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade, hoegenaamd ook, aan de cliënt of derden als gevolg van het gebruik en/of misbruik van de ondanks bovenstaand verbod toch in bewaring gegeven of op een andere wijze ter beschikking gestelde (huis)sleutels.

Klachtenregeling en geschillen

9.1 Klachten

't Kabouterhuis streeft naar een hulpverlening aan cliënten van optimaal kwalitatieve aard. Niettemin kunnen zich situaties voordoen waarin de cliënt ofwel diens wettelijke vertegenwoordiger zich wensen te beklagen over gedragingen van de kant van 't Kabouterhuis.

9.2 Klachtenreglement

Het verdient de voorkeur dat cliënt ofwel diens wettelijke vertegenwoordiger en betrokken hulpverlener(s) in een gesprek trachten de bij de cliënt levende onvrede tot een oplossing te brengen. Bij het uitblijven van een bevredigende oplossing is de cliënt ofwel diens wettelijke vertegenwoordiger in de gelegenheid, conform de regeling klachtrecht cliënten Stichting 't Kabouterhuis te Amsterdam, een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

9.3 Informatieplicht

De hoofdlijnen van het klachtenreglement staan vermeld in een informatiebrochure welke cliënt voor aanvang van de dienstverlening ontvangt. De regeling klachtrecht cliënten Stichting 't Kabouterhuis te Amsterdam is te vinden op de website www.kabouterhuis.nl alsmede op te vragen bij het Centraal Bureau, Amsteldijk 196 te Amsterdam.

9.4 Beroep

Cliënt heeft de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de klachtencommissie van de Stadsregio te Amsterdam indien cliënt zich niet kan verenigen met:

- het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht;
- de maatregelen welke de directie naar aanleiding van dat oordeel zal nemen;
- het handelen in strijd met deze regeling en het reglement van de commissie.

9.4.1 Klachtenbehandeling/ Vertrouwenspersoon

Indien een cliënt een klacht heeft kan deze zich bij de behandeling laten bijstaan door een raadsman of vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon bemiddelt in conflicten, verleent ondersteuning bij het indienen van de klacht en bij de behandeling van de klachtencommissie. De vertrouwenspersoon is van het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) telefoonnummer: 020-5219950

(<http://www.akj.nl>)

9.5 Geschillen

9.5.1 Toepassing

Nederlands recht is van toepassing.

9.5.2 Competentie

Eventuele geschillen zullen, voor zover zij tot de competentie van de rechtbank Amsterdam horen, worden voorgelegd aan de rechtbank Amsterdam. Geschillen die behoren tot de competentie van de sector kanton van enige rechtbank, worden voorgelegd aan de sector kanton die volgens de wet bevoegd is van die geschillen kennis te nemen.

Begripsomschrijvingen

Ambulante hulpverlening

Onder ambulante hulpverlening kan alle hulpverlening worden verstaan niet zijnde de dagbehandeling. Dat kan zijn op school, op een kinderdagverblijf of bij de cliënt thuis.

Behandelcoördinator

De behandelcoördinator is binnen de centraal gestelde kaders (beleidskader en jaarlijks activiteitenplan van de organisatie) en binnen de decentrale kaders (locatiewerkplan en managementcontract) verantwoordelijk voor de inhoud, kwaliteit en realisatie van het individuele behandelaanbod.

Cliënt

Een kind welke enigerlei zorg ontvangt van 't Kabouterhuis en/ of zijn ouders/ verzorgers.

Dagbehandeling

Een plaatsing waarbij jonge kinderen met (een vermoeden van) een ontwikkelingsstoornis door middel van een specifiek, intensief en multidisciplinair therapeutisch aanbod behandeld worden op een groep van 't Kabouterhuis.

Diagnostiek

Diagnostisch onderzoek vindt plaats om de problemen in kaart te brengen en te komen tot een afgewogen behandeladvies.

Hulpverlening

Onder hulpverlening wordt onder meer verstaan het leveren van hulp op het terrein van dagopvang, (opvoeding)ondersteuning thuis en op locatie, (psychosociale) begeleiding, advisering, instructie en voorlichting en jeugdgezondheidszorg, diagnostiek en onderzoek.

Hulpverleningsovereenkomst

Door 't Kabouterhuis met de cliënt gesloten overeenkomsten betreffende een behandeling. De behandeling geschiedt op basis van de hulpverleningsbehoefte van de cliënt zoals die staat vermeld in de indicatie.

Indicatie besluit

Het (wettelijk) vereiste advies door of namens een indicatieorgaan over de aard, de inhoud en de omvang en tijdsduur van de zorgbehoefte(n) van de cliënt en de wijze waarop in deze behoefte(n) kan worden voorzien.

't Kabouterhuis

De Stichting 't Kabouterhuis, gevestigd te Amsterdam en ingeschreven in het stichtingenregister bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 41207079.

Ouder / verzorger

Een persoon die een huishouding voert waartoe het kind behoort op wie de hulpverlening betrekking heeft, welk kind in belangrijke mate door hem wordt onderhouden in de zin van artikel 2 van de Uitvoeringswet inkomstenbelasting 2001, en op hetzelfde adres als het kind staat ingeschreven in de gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens, dan wel een persoon die een huishouding voert waartoe het kind behoort op wie de hulpverlening betrekking heeft, waarvoor die persoon een pleegvergoeding in het kader van de Wet op de Jeugdzorg ontvangt of dienst wettig vertegenwoordiger.

Professionele standaard

De beste manier van handelen in een specifieke situatie met inachtneming van recente inzichten en evidence, zoals neergelegd in richtlijnen en protocollen van de beroepsgroep dan wel het handelen zoals van een redelijk ervaren en bekwame beroepsgenoot in gelijke omstandigheden mag worden verwacht.

Regio Manager

De persoon die leiding geeft aan een locatie waaruit de hulpverlening geboden wordt.